

HR-001E	سياسة التظلم	
الإصدار 3		
1 من 4		

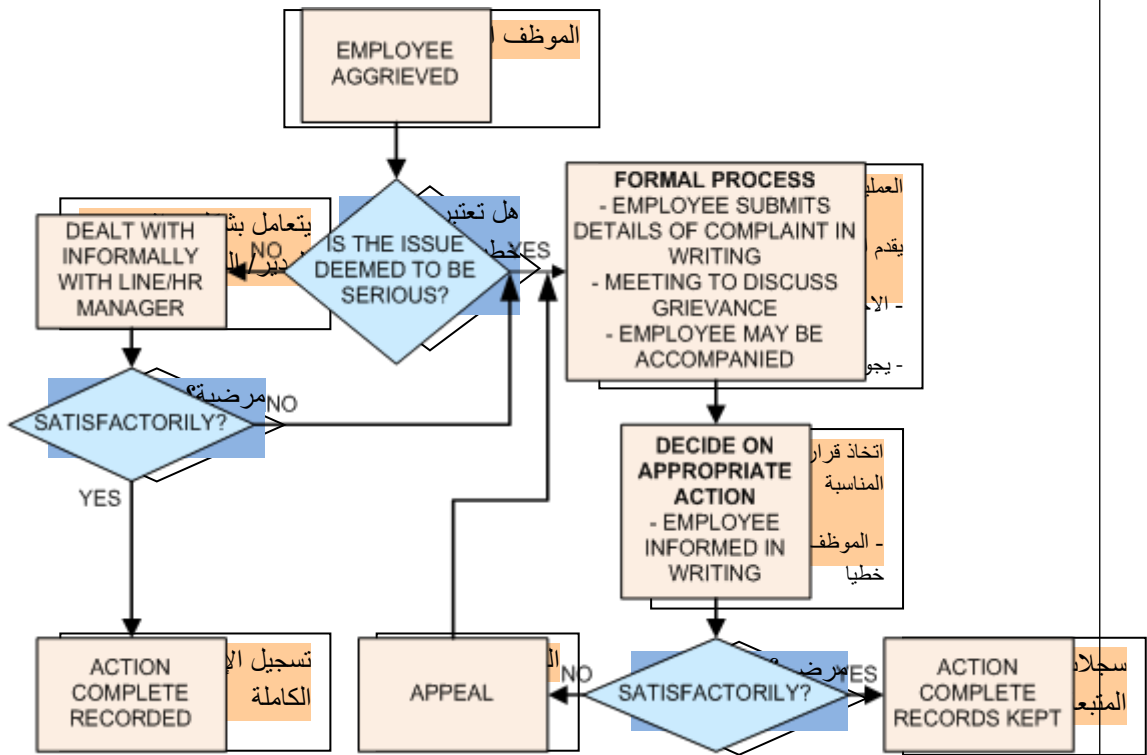
سياسة التظلم

<p>تسري سياسة مجموعة الموظفين على:</p> <p>موظفين شركة إيرنز "Erinys" والمقاولين والمقاولين من الباطن والبائعين والموردين (أصحاب المصلحة)</p>
<p>الهدف والنوايا:</p> <p>يُعرف التظلم بأنه الصعوبات أو الأخطاء التي نواجهها كأساس للشكوى. ربما ينشأ التظلم داخل الشركة أو من مصدر خارجي. تُعطى سياسة شركة إيرنز "Erinys" الخاصة بالتعامل مع التظلمات كلا من الظروف مع اختلاف الإجراءات. تعكس هذه الوثيقة هذا الموقف.</p> <p>الهدف من هذه الوثيقة هي عرض سياسة وإجراءات شركة إيرنز "Erinys" الخاصة بالتعامل مع التظلمات المُقدمة داخل أو خارج الشركة بغرض تيسير قرارهم الناجح في الوقت المناسب.</p>
<p>النطاق:</p> <p>تسري هذه السياسة والإجراءات على كل موظفي الشركة (الاستشاريين/ المقاولين أو الموظفين) والمقاولين من الباطن وأي طرف ثالث يتسبب أو يشعر بأنه السبب في الشكوى المقدمة ضد شركة إيرنز "Erinys".</p>
<p>توجيهات السياسة:</p> <p>1- يُشكل ما يلي سياسة تظلم شركة إيرنز "Erinys"</p> <p>1- أن تكون شفافة وعادلة بطبيعتها عند سريانها.</p> <p>2- يجب اتخاذ الإجراءات الطبيعية لحل المشاكل كلما كان ذلك مناسباً. غالباً ما تكون الاجتماعات غير الرسمية بين الطرف المتظلم ومديرهم وممثل شركة إيرنز "Erinys" هي الطريقة الفعالة لحل الشكاوي الصغيرة والتشجيع على التواصل المباشر بين الإدارة والموظفين.</p> <p>3- في حالة تقديم الطرف المتظلم الإجراءات الرسمية خطياً إلى إدارة شركة إيرنز "Erinys" مع مزيد من تفاصيل الشكوى.</p> <p>4- تثير إدارة شركة إيرنز "Erinys" والأطراف المتضررة القضايا وتتعامل معها على وجه السرعة وتعمل على عدم تأجيل الاجتماعات أو القرارات أو التأكيد على هذه القرارات.</p> <p>5- تعمل إدارة شركة إيرنز "Erinys" والأطراف المتضررة بشكل متنسق.</p> <p>6- يحق حضور الأطراف المتضررة أي اجتماع يتعلق بالتظلم. في حالة معالجة تظلمات المجموعة، سيسمح اثنين من المراقبين بحد أقصى إلى جانب الممثلين بحضور التظلم.</p>

HR-001E	سياسة التظلم	
الإصدار 3		
4 من 2		


إجراءات داخلية


2- يحق لأي فرد متظلم بشأن القضية المتعلقة بالعمل إثارة مخاوف إدارة إيرنز، يوضح الشكل رقم 1 العملية المتبعة لتسوية أي قضية تظلم.



الشكل 1: عملية التظلم

- 3- المعاملات غير الرسمية. دائما ما يتم التعامل مع القضايا ذات الطبيعة الخطيرة بشكل رسمي عند الاتفاق. يتوجب اتباع طرق المناقشة غير الرسمية بين الطرف المتضرر والمدير المناسب. إذا أصبح من الواضح عدم القدرة على حل الموضوع بشكل مرضي أو أن القضية أكثر خطورة وجدية من التقييم الأولي كما يتوجب اعتماد العملية الرسمية. إذا وافق الأطراف على تسوية التظلم بشكل مرضي، لا نحتاج لإتباع المزيد من الإجراءات لكن يتوجب على المدير تقديم مذكرة غير رسمية لتسجيل الحدث وطبيعته ونتيجته.
- 4- العملية الرسمية. يجوز أن تتضمن العملية الرسمية 4 إجراءات.

HR-001E	سياسة التظلم	
الإصدار 3		
3 من 4		

HR-001E	سياسة التظلم	
الإصدار 3		
4 من 4		

العملية الخارجية

6- تسري السياسة المبينة في الفقرة 4 على غير الموظف مقدم التظلم ضد الشركة. تعتبر الاجراءات الموضحة في الشكل 1 والموصوفة في الفقرة 6 و7 متشابهة جدا لكن من المحتمل أن تتعامل الشركة على مستوي الشركات في المثال الأول. ملخص:

1- المنهج غير الرسمي. تفضل شركة إيرنز "Erinys" تسوية قضايا التظلم على أساس

غير رسمي كلما أمكن لكن أيضا عند الموافقة المشتركة.

2- المنهج الرسمي. يتطلب المنهج الرسمي من الطرف المتضرر تقديم تفاصيل الشكوى

خطيا وفقا للمادة 7-أ إلى مدير قسم العقود والشئون القانونية في المكتب 902، برج

سويس، الجميرة، ليكس تاور- ص.ب 643622، دبي، الإمارات العربية المتحدة. تُبلغ

شركة إيرنز "Erinys" الطرف المتضرر بقرارها خطيا هلال 24 ساعة من الجلسة

المستكملة. يحق للطرف المتضرر الطعن خلال 5 أيام ويتعين بدء العملية بتقديم طلب

خطي يشرح أسباب الطعن. سيتم نقل الجلسة ويتعين إدارتها من جانب أفراد أخرى مع

نتائج صادرة خلال 24 ساعة من استكمالها.

7- تُعالج التظلمات بحساسية واحترام لكن بدون تأخير مفرط. تعتبر الإجراءات مباشرة نسبيا ويتعين اتباعها

بدقة ويتم التأكيد على أهمية الحفظ بالسجلات. يجب الحصول على المشورة من كبار المديرين (خاصة مدير

قسم الموارد البشرية ورئيس قسم الشؤون القانونية والعقود) من البداية.